

Mystery Surfer

Der Mystery Surfer, eine Initiative der Österreichischen Wirtschaftskammer, überprüft die Kundenorientierung und Benutzerfreundlichkeit von Websites in einem objektiven Test durch anonyme Besucher aus der Sicht von durchschnittlichen Web-Benutzern.

E-Commerce Webseiten müssen gewissen Richtlinien folgen, um nicht Gefahr zu laufen, dass Kunden ihr Angebot nicht nutzen. Aktuelle Studien besagen, dass fast die Hälfte der geplanten Käufe im Internet auf Grund mangelhafter Benutzerfreundlichkeit abgebrochen werden. E-Commerce muss in erster Linie Mehrwert im Sinne von Kundennutzen und Service bieten. Im Internet präsent zu sein allein, reicht schon lange nicht mehr aus.

Mystery Surfer bietet ausschließlich Bewertungen mit Ja/Nein-Kriterien, um die Testergebnisse objektiv zu halten. Als Tester kommen dabei durchschnittliche Internet-User zum Einsatz, die branchenübergreifend und österreichweit nach der so genannten Mystery Shopper Methode Firmenwebseiten auf Kundenfreundlichkeit hin untersuchen. Zu den Testkriterien zählen unter anderem Aufbaugeschwindigkeit, Aktualität, Navigation, Kontaktmöglichkeit und Mehrsprachigkeit.

Seit Juni 2001 existiert dieses Service und im November 2002 erfolgte die Zertifizierung durch das Österreichische E-Commerce-Gütezeichen. Durch die Partnerschaft mit dem WIFI Österreich und dem Bundesministerium für Wirtschaft werden die Einzelchecks von Webseiten im Wert von 80 € zu 100 Prozent gefördert. Die Darstellung des individuellen Ergebnisberichtes kann dann jederzeit online mit der persönlichen Zugangsberechtigung abgerufen werden und liefert wertvolle Informationen zu Stärken und Schwächen des eigenen Internetauftritts.

Bisher wurden die Testreihen für

- Hotellerie,
- Gastronomie,
- Druck & Medien sowie
- Tischler

mit über 440 teilnehmenden Betrieben abgeschlossen.

Aktuell laufen Testreihen mit Förderung für

- Übersetzungsbüros,
- Versicherungsmakler und
- Zimmermeister.

Über den Autor

Mag. Jan Weinrich ist freier Journalist und freier Mitarbeiter der Software-Schmiede GmbH.

Bitte geben Sie uns zu diesem Artikel [Feedback!](#)